



CÂMARA MUNICIPAL DE JATOBÁ-PE.

Casa Legislativa Irani Felix da Silva
Rua Rio Formoso, nº 21, Centro de Jatobá - Pernambuco.
CEP-56.470-000 CNPJ - 01.615.668/0001-06

Ouvidoria Geral da Câmara de Vereadores de Jatobá – PE

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2024

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jatobá, através da Ouvidora Geral Sr. Cleciana Maria Barbosa de Souza, designada pela Portaria Nº 014/2022, de 01 de julho de 2022, vem emitir o **Relatório Anual de Gestão de 2024, referente às atividades realizadas no período de 01 de janeiro de 2024 até 30 de dezembro de 2024**, em cumprimento ao disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, e Lei Municipal nº 511 de 10 de junho de 2022.

1 - DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jatobá, instituída pela Lei nº 511, de 10 de junho de 2022, é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados pelo Poder Legislativo.

A Ouvidoria do Poder Legislativo tem as seguintes atribuições:

I - Receber e apurar denúncias e reclamações sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por Vereadores e servidores da câmara municipal de Jatobá;

II - Receber sugestões e solicitações e encaminhá-las aos órgãos competentes;

III - Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV - Informar ao interessado a decisão administrativa final, e, providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo, no prazo de trinta dias uteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

V - Comunicar ao Presidente da Câmara para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

2 - AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SERÃO CLASSIFICADAS COMO:

I – Manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos, na prestação e fiscalização de tais serviços.



CÂMARA MUNICIPAL DE JATOBÁ-PE.

Casa Legislativa Irani Felix da Silva

Rua Rio Formoso, nº 21, Centro de Jatobá - Pernambuco.

CEP-56.470-000

CNPJ - 01.615.668/0001-06

II – Reclamação: demonstração de insatisfação, desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.

III – Denúncia: comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções, e, ainda, de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do(s) órgão(s) apuratório(s) competente(s).

IV – Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação referente à política, ao serviço oferecido ou pelo atendimento recebido, relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta para aprimoramento de políticas e da prestação de serviços públicos.

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da administração, incluindo pedido de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

VIII – Decisão Administrativa Final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade.

IX – Serviços Públicos: atividades exercidas pela administração pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

3 - CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria podem ser recebidas pela página da Ouvidoria no site da Câmara Municipal de Jatobá (<http://www.jatoba.pe.leg.br>). Em caso de impossibilidade, o cidadão poderá fazê-lo pelos seguintes meios:

- Postagem, em serviço de correspondência, direcionada ao endereço da Ouvidoria, no prédio sede da Câmara localizado na Rua Rio Formoso, 21 – Centro – Jatobá – PE;
- Pelo e-mail ouvidoria@jatoba.pe.leg.br, ou mediante preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no site da câmara;
- Presencialmente, dirigindo-se ao espaço da Ouvidoria, situado no mesmo endereço da Câmara Municipal de Jatobá, e solicitando formulário impresso para ser preenchido.



CÂMARA MUNICIPAL DE JATOBÁ-PE.

Casa Legislativa Irani Felix da Silva
Rua Rio Formoso, nº 21, Centro de Jatobá - Pernambuco.
CEP-56.470-000 CNPJ - 01.615.668/0001-06

4 - DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024.

| 1 – Atendimento Presencial | |
|--|-----------|
| Deferidos: | 00 |
| Indeferidos: | 00 |
| Em análise | 00 |
| Número de atendimentos: | 00 |
| 2 – Atendimento Eletrônico (Via site/sistema) | |
| Deferidos: | 00 |
| Indeferidos: | 00 |
| Em análise | 00 |
| Número de atendimentos: | 00 |
| 3 – Atendimento Via E-mail | |
| Deferidos: | 00 |
| Indeferidos: | 00 |
| Em análise | 00 |
| Número de atendimentos: | 00 |
| 4 – Atendimento Via Carta | |
| Deferidos: | 00 |
| Indeferidos: | 00 |
| Em análise | 00 |
| Número de atendimentos: | 00 |
| Total de Atendimentos: | 00 |

| Número de Atendimentos de acordo com a Espécie | |
|---|----|
| Reclamação | 00 |
| Sugestão | 00 |
| Elogio | 00 |
| Solicitação | 00 |
| Denúncia | 00 |

Neste exercício de 2024, não houve qualquer tipo de manifestação, reclamação ou elogio sobre os atos praticados pelos vereadores e servidores.

5 - CONCLUSÃO

Esse relatório buscou evidenciar as atividades da ouvidoria da Câmara Municipal de Jatobá durante o exercício de 2024, com o objetivo de ser uma ponte da população com o Poder Legislativo Municipal, para melhorar os processos internos da Câmara e auxiliar na fiscalização do Poder Executivo Municipal.

A ouvidoria desta casa legislativa se apresenta como uma ferramenta para a democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública.



CÂMARA MUNICIPAL DE JATOBÁ-PE.

Casa Legislativa Irani Felix da Silva

Rua Rio Formoso, nº 21, Centro de Jatobá - Pernambuco.

CEP-56.470-000

CNPJ - 01.615.668/0001-06

O ouvidor é o porta-voz do cidadão, tendo o papel de analisar e responder as manifestações/demandas enviadas pelo cidadão para que assim este tenha voz ativa dentro a administração pública.

Essa participação permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade através da ouvidoria, fortalecendo a construção de uma consciência cidadã direcionada para questões de caráter geral e interesse público.

Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Por meio da Lei Municipal nº 511/2022, procurou-se adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Sendo assim, é fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Jatobá, 30 de dezembro de 2024.

Cleciana Maria Barbosa de Souza Silva
Ouvidora Geral